GUÍA DE USUARIO

PROGRAMA DE ALQUILER DE GM ESPAÑA

Contenido



Bienvenido

Esta Guía de Usuario le ayudará en todas las situaciones relacionadas con la utilización de su vehículo, le rogamos que la lea con atención y la conserve en el interior de su vehículo.

Nos encontrará a su disposición en el Dpto. de Ventas a Empleados de GM España, los días laborables, en horario de 8:00 a 16:00 horas:

Teléfonos: 976 65 8789, 976 65 9014, 976 65 8588, 976 65 8821
Email: maika.mora@gm.com, Ventas.empleados@opel.es

Todas las gestiones presenciales relativas al Programa de Alquiler en Ventas a Empleados deben hacerse, en la medida de lo posible, fuera del tiempo de trabajo para no obstaculizar el ritmo de producción.

Documentación, kit de cortesía y alfombrillas

Verifique que en el vehículo dispone siempre de:

- Fotocopia compulsada de Permiso de Circulación
- Fotocopia compulsada de la Ficha de Inspección Técnica de Vehículos
- Certificado de seguro
- Manuales de Instrucciones y de Servicio y Garantía Opel
- Contrato de Alquiler
- Parte Europeo de Accidente
- Condiciones Generales y Particulares del Seguro
- 2ª Llave
- Ejemplar de Parte de Devolución
- Manual de Inspección Técnica de Vehículos Renting

El vehículo se entregará con kit de cortesía (triángulos, chaleco de emergencia y luces de repuesto) y alfombrillas originales.

Servicios

Mantenimiento y reparaciones

Debido a que la duración del contrato es de 12 meses ó 20.000 km, lo que suceda antes, lo normal es que el vehículo no requiera ninguna intervención.
No obstante, cualquier operación de revisión, mantenimiento o relleno de líquidos están cubiertas en el contrato de alquiler. También está cubierta cualquier reparación que necesite el vehículo y que no sea debida a un mal uso del vehículo o debida a averías/daños producidos intencionadamente por el conductor.
Las operaciones anteriores requieren autorización previa del Dpto. de Ventas a Empleados. En cada autorización se indicará el taller autorizado donde se puede realizar la operación y el detalle de la intervención autorizada.

Si por circunstancias excepcionales el usuario considera imprescindible el relleno de líquidos, solicitará factura a nombre de:

- General Motors España S.L.U., Polígono Entrerríos, s/n, 50639 Figueruelas (Zaragoza) indicando expresamente el CIF: B50629187



Y la entregará en Ventas a Empleados para su abono una vez aceptada.

Los daños interiores y exteriores no cubiertos por el Seguro (por ej. manchas en asientos, roturas de tapicería, etc) serán por cuenta del Arrendatario.

Asegúrese de verificar periódicamente los niveles de aceite, líquido de refrigeración y líquido de frenos.

En caso de accidente o avería cuya reparación impida al usuario utilizar el vehículo más de cuatro días hábiles, GM España abonará al Arrendatario el importe correspondiente al periodo de inmovilización a partir del quinto día inclusive, salvo que Opel Assistance haya puesto un vehículo de sustitución (Opel Assistance sólo pone vehículo en caso de avería, no en caso de accidente). El Arrendatario realizará la petición correspondiente remitiendo certificado de taller a Ventas a Empleados con la duración de la inmovilización y el importe le será abonado en nómina.

Neumáticos

Revise periódicamente la profundidad del dibujo de sus neumáticos, ya que una defectuosa alineación de la dirección de su vehículo u otras incidencias mecánicas podrían ocasionar un desgaste excesivo o irregular.

Vigile la presión de los neumáticos antes de cada viaje, alargará la vida de los mismos y le proporcionará mayor seguridad y menor consumo de combustible.

Si se aprecia un desgaste excesivo de los neumáticos, tal y como se establece en el contrato, la responsabilidad y el coste del cambio de neumáticos corresponde al usuario. Se considerará un desgaste excesivo cuando la profundidad del dibujo del neumático sea inferior a 2 mm.

Está cubierta la reparación de los neumáticos como consecuencia de pinchazos siempre que se haya respetado la profundidad mínima establecida de 2 mm y que la misma se realice en un Reparador Autorizado Opel. En caso de que sea necesaria la sustitución de los neumáticos, ya sea por pinchazos, reventones o por cualquier otra circunstancia, el coste corresponde al usuario.

Asistencia en Carretera 24h

En caso de sufrir un **ACCIDENTE U OTRO SINIESTRO DIFERENTE A UNA AVERÍA**, al no estar incluidas estas coberturas en Opel Assistance, Mutua Madrileña le prestará las coberturas mencionadas en las Condiciones Generales y Particulares del Seguro llamando al teléfono de Mutua Madrileña 902 555 755 ó 902 449 555 - Opción 2 (24 horas) ó 34 91 342 07 64 (extranjero).

Opel Assistance prestará la Asistencia en Carretera (24 horas) en caso de **AVERÍAS** consecuencia de deficiencias mecánicas o eléctricas. Las prestaciones de este servicio deberán efectuarse siempre a través del teléfono de Opel Assistance 900 142 142 ó 34 91 593 4125 (extranjero), en caso contrario los posibles gastos correrán por cuenta del empleado.

Cuando por una avería el vehículo asegurado quede inmovilizado, y la reparación requiera una inmovilización de al menos 2 horas siempre y cuando se haya utilizado el servicio de grúa Opel Assistance, Opel Assistance pondrá a disposición del cliente un vehículo de sustitución. Los costes de alquiler del vehículo estarán cubiertos hasta que la reparación este completada con un máximo de 4 días. El resto de gastos (por ej. gasolina, etc.) serán por cuenta del usuario.

Consultar condiciones en el “Manual de Servicio y Garantía Opel”, en el apartado de Opel Assistance.



Nota sobre el Seguro

El Arrendatario deberá informar a los potenciales conductores del vehículo que, en caso de que ocurra un siniestro en el que estén involucrados, sus datos personales serán comunicados a la Compañía de Seguros.

Consultas

Aon (Compañía mediadora entre GM España y Mutua Madrileña) pone a disposición un email y un teléfono para consultas sobre coberturas generales relacionadas con el seguro:
Teléfono no gratuito: 902 101 175 email: cicsegur@aon.es

Preguntas más frecuentes

¿Qué hacer en caso de ACCIDENTE?

1.- Compruebe si se han producido daños corporales. En caso de haber personas lesionadas, requiera la presencia de autoridad competente: Policía Municipal (092) o Guardia Civil (062). Bomberos (080).
2.- Recoja todos los datos de su contrato con GM España.
3.- Los datos mínimos a facilitar por el declarante del siniestro para poder tramitar el siniestro son:

- Matrícula.
- Fecha de siniestro.
- Provincia, localidad.
- Descripción del siniestro.
- Matrículas vehículos intervinientes.
- Datos personas intervinientes.

Y en la medida de lo posible ampliarlos con los siguientes:

- Aseguradora y daños de lo/s vehículo/s contrario/s.
- Daños del vehículo asegurado.
- Datos del taller y fecha para solicitar la peritación.

4.- Revise con detalle todos los posibles daños de su vehículo.
5.- Rellene el Parte Europeo de Accidente.
  - Recuerde que debe rellenarse un parte por cada par de vehículos implicados.
  - No olvide realizar un dibujo detallado del accidente y completar la parte posterior de parte.

6.- Si por causa del ACCIDENTE su vehículo no puede circular llame a Mutua Madrileña al 902 555 755 ó 902 449 555 – Opción 2 ó 34 91 342 07 64 (extranjero).
7.- Si necesita asistencia a personas Opel Assistance no le prestará el servicio por lo que tendrá que llamar a Mutua Madrileña 902 449 555 – Opción 2 ó 34 91 342 07 64 (extranjero)
8.- De cualquier modo, póngase en contacto con Mutua Madrileña en el 902 555 755 ó 902 449 555 – Opción 2 (34 91 342 07 64 desde el extranjero), email siniestrosdeflotas@mutua-mad.es, fax 91 702 5581, para facilitar los datos del accidente. También informe al Dpto. de Ventas a Empleados de GM España en horario laboral de lunes a viernes (teléfonos y email indicados al principio de esta guía).



9.- Si ha contratado la opción de seguro a todo riesgo con franquicia (300 € IVA incluido) deberá pagar en el concesionario / taller el importe de la franquicia, o el de la reparación si es menor, antes de retirar el vehículo reparado.
Si queda determinada que la culpabilidad del accidente es del contrario y disponemos de la aceptación de culpa, Mutua Madrileña abonará al asegurado o conductor el importe de la franquicia una vez haya recibido dicho importe de la Aseguradora contraria.

Las coberturas son las mencionadas en las Condiciones Generales y Particulares de la póliza del Seguro de Mutua Madrileña.

¿Qué hacer en caso de ROBO del vehículo?

1.- Formule la denuncia de robo o tentativa de robo en la comisaría más próxima. Este es un requisito imprescindible para la tramitación.
2.- Notifique el robo en la línea de Mutua Madrileña 902 449 555 y de GM España 976 65 8789.
No se aplica franquicia en caso de robo del neumático o batería.

¿Qué hacer en caso de robo de neumáticos o batería?

1.- Formule la denuncia de robo en la comisaría más próxima. Este es un requisito imprescindible para la tramitación.
2.- Notifique el robo a GM España 976 65 8789 ó Email: maika.mora@gm.com, Ventas.empleados@opel.es

El usuario pagará el neumático/batería al taller/concesionario indicado por la Compañía de Seguros y entregará la factura a GM España junto con la denuncia. GM España abonará al usuario el importe de la factura.
La factura deberá ir a nombre de:

- General Motors España S.L.U., Polígono Entrerríos, s/n, 50639 Figueruelas (Zaragoza) indicando expresamente el CIF: B50629187

No se aplica franquicia en caso de robo del vehículo.

¿Qué hacer en caso de MULTA?

Usted es el responsable directo de las infracciones de tráfico cometidas. La Compañía de Seguros ofrece cobertura para la reclamación de multas, para ello contacte con Mutua Madrileña 902 555 777.

GM España, como propietario del vehículo, recibirá la denuncia en su domicilio, quien por imperativo legal comunicará al organismo denunciante todos los datos del conductor del vehículo.

Con el fin de evitar errores en el envío de documentación o sanciones informe a GM España de cualquier cambio de conductor habitual del vehículo en la línea 976 65 8789 ó Email: maika.mora@gm.com, Ventas.empleados@opel.es

¿Qué hacer en caso de rotura de lunas?

Llame a Mutua Madrileña 902 555 755 ó 902 449 555 – Opción 2 (34 91 342 07 64 desde el extranjero) quien le indicará el taller / concesionario donde llevar el vehículo.



No se aplica franquicia en caso de rotura de lunas. Tampoco se aplica franquicia en la reparación de lunas (por ej. por pequeñas rayas o golpes)

¿Qué hacer en caso de querer solicitar renovación del actual contrato?

El contrato finalizará al año de la fecha de entrega del vehículo, que es la fecha que se considera como inicio de contrato, o a la realización de 20.000 kms, lo que antes se produzca. GM España avisará por escrito, a la dirección de email indicada por el empleado, de la fecha de finalización del contrato al año. En caso de no incluir dirección de email, se le avisará por teléfono en el horario indicado para ser localizado. Si el cambio se realiza por kms el usuario debe realizar la petición de nuevo vehículo con un plazo medio de tres meses y medio. Es responsabilidad del usuario el solicitar un nuevo vehículo por escrito, con el tiempo suficiente para no sobrepasar el año o los 20.000 kms.



Finalización del contrato

A la finalización del contrato usted tiene dos opciones:

1. Optar a la compra del mismo
2. Devolverlo a GM España

1. COMPRA DEL VEHÍCULO

El empleado o quien este designe tiene la primera opción de compra, siempre y cuando comunique la intención de compra, por escrito, como mínimo 1 mes antes de la finalización del contrato, pudiendo acceder a la compra del vehículo con daños no reparados, descontando el importe de la valoración de daños aprobada.

Si quiere saber el precio de compra de su vehículo envíe un mail a Ventas a Empleados:

- Teléfonos: 976 65 8789, 976 65 9014, 976 65 8588, 976 65.8821
- Email: maika.mora@gm.com, Ventas.empleados@opel.es

Ventas a Empleados le facilitará por escrito el precio de compra y los gastos de gestoría y administración derivados de la transmisión del vehículo. Asimismo se encargará de facilitarle todos los trámites administrativos derivados de la compra de su vehículo.

2. DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO

- Los vehículos deberán ser devueltos en el estado en que fueron entregados, incluyendo la limpieza del vehículo, sin perjuicio del desgaste que el uso correcto y normal de los mismos pudiera haber ocasionado.
  En caso contrario, el Arrendatario deberá abonar a GM España el importe necesario para proceder a limpiar el vehículo, reparar daños interiores, sustituir faltantes y sustituir los neumáticos con profundidad de dibujo inferior a 2 mm, que se considera un desgaste superior al ocasionado al normal uso del vehículo.
  En el Manual de Inspección Técnica de Vehículos Renting (daños no cubiertos por el seguro) se podrá consultar lo que se considera admisible respecto al estado en el que se debe de entregar el vehículo a la finalización de contrato.
  Los siguientes conceptos están exentos de franquicia: rotura de lunas, robo del vehículo, reparación de lunas (por ej. por pequeñas rayas o golpes), el robo de neumáticos o batería.

- En el momento de la devolución del vehículo el Arrendatario deberá rellenar, junto con el responsable del punto de entrega, un "Parte de Devolución" siguiendo las siguientes normas de cumplimentación:

  - El Arrendatario debe devolver el vehículo limpio para poder efectuar la revisión de forma correcta. En caso contrario, el empleado acepta la valoración del estado del vehículo que realice posteriormente el Perito de la Compañía de Seguros y GM España o quien éste designe.

  - Se deben rellenar todos los campos de común acuerdo entre las partes. En el caso de encontrar discrepancias no se podrá devolver el vehículo en el punto acordado y se debe poner en contacto con GM España a efectos de que le comunique urgentemente un nuevo punto de devolución.



- Se debe firmar la conformidad con dicho estado y las condiciones incluidas en el mismo.
  La devolución del vehículo sin la firma y cumplimentación del "Parte de Devolución" implica la expresa aceptación de la valoración del estado del vehículo realizada por GM España o quien éste designe.

- Si no ha contratado la opción de Seguro a Todo Riesgo Sin Franquicia, se le aplicará un máximo de 3 franquicias (máx. 900 € IVA incluido).

- Junto con el vehículo deberá entregar toda la documentación que se le entregó en un principio, el kit de cortesía (triángulos, chaleco de emergencia y luces de repuesto), las 2 llaves y las alfombrillas originales. En caso de no devolución de algunos de estos elementos, GM España cargará en nómina el coste de reemplazar dichos elementos.

PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN

- Ventas a Empleados contactará con el usuario para marcar día y lugar de la devolución con un mínimo de 3 días laborales anteriores a la fecha de devolución del vehículo.

- El usuario llevará el vehículo al Taller Reparador el día acordado previa confirmación de Ventas a Empleados de la fecha y hora establecida en el punto anterior.

- En el momento de la devolución del vehículo, el Arrendatario deberá rellenar, junto con el responsable del punto de entrega, el "Parte de Devolución" siguiendo las instrucciones indicadas anteriormente. Ambos deberán firmar la conformidad con el estado del vehículo.

- El Perito de la Compañía de Seguros revisará el vehículo cumplimentando el informe Pericial de los daños que no estén contemplados en ningún siniestro comunicado a la Cía de Seguros.

- GM España facilitará al usuario un presupuesto de reparación por los daños no cubiertos por el seguro, si los hubiera, y en caso de no haber contratado el seguro a todo riesgo sin franquicia, un presupuesto de reparación de los daños cubiertos por el seguro (con el límite de 3 franquicias).

- Si hubiera diferencias entre los daños reflejados en el informe Pericial y el "Parte de Devolución", el empleado puede solicitar una segunda revisión del vehículo, en los 5 días hábiles posteriores a la recepción del presupuesto de reparación, para comprobar la existencia de los daños no reflejados en el "Parte de Devolución". Los importes de reparación de los daños no están sujetos a variación puesto que son los estipulados en base a los precios de mercado vigentes en el momento de la reparación.

- Pago: El presupuesto se cargará en la nómina del empleado o en su defecto en la cuenta bancaria indicada en el contrato.

- Los daños no cubiertos por la Cía de Seguros se revisarán con personal debidamente autorizado por GM. En todos los casos se cumplimentará la HOJA DE DEVOLUCIÓN e INFORME DEL ESTADO DEL VEHÍCULO que se entrega con el vehículo.

La finalización de contrato no se hará efectiva hasta tener la total conformidad del usuario de: aceptación de cargos si procediera y tramitación de siniestros.

